

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом директора
Повного Товариства
«Ломбард «Гарант Капітал»
ТОВ «Гранд-Капітал» і Компанія»

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА
ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ
ПОСЛУГ
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «ГАРАНТ КАПІТАЛ»
ТОВ «ГРАНД-КАПІТАЛ» І КОМПАНІЯ»**

**Краматорськ
2024**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг Повного Товариства «Ломбард «Гарант Капітал» ТОВ «Гранд-Капітал» і Компанія» (далі - Порядок) встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до Повного Товариства «Ломбард «Гарант Капітал» ТОВ «Гранд-Капітал» і Компанія» (далі - Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист прав споживачів», та Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвержене постановою Національного банку України від 29.12.2023 № 199, інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Порядок є окремим документом Товариства, що ґрунтується на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

Відповідальний працівник - працівник Товариства відповідальний за взаємодію зі споживачами фінансових послуг, та за розгляд звернень споживачів фінансових послуг, призначається на рівні керівництва, очолює та координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляд звернень споживачів, інформування споживачів та захист їх прав.

Вебсайт - сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених за унікальною адресою lombard-garant.com.ua разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, через мережу Інтернет, та є частиною Інформаційної системи Товариства.

Заявник - Споживач фінансових послуг/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України.

Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати послугу фінансового лізингу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

Третя особа - фізичні особи, з якими Товариство не має договірних зобов'язань, але які пов'язані із споживачем фінансових послуг діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками у соціальному бутті і які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів, в установленому законом порядку.

1.5. Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

2.2. Товариство, публікуючи даний Порядок на власному вебсайті: lombard-garant.com.ua інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;

- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: lombard_garant@ukr.net , чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;

- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;

- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;

- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

2.3. Товариство під час інформування споживачів фінансових послуг, що нею надаються, публікує на своєму сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Положенням про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг (затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 24.12.2021 № 153), Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами (затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 05.11.2021 № 114), в тому числі, але не виключно:

- про умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг;

- про фінансову послугу: вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги та загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство;

- про юридичну особу, яка є надавачем фінансових послуг (Товариство).

2.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту; надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті, у рекламі; в проекті договору про надання фінансових послуг; надання інформації під час користування даною послугою; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством послуг фінансового лізингу, споживачі фінансових послуг, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе їх порушення.

3.1.1. **Звернення** - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

3.1.2. **Пропозиція (зауваження)** - звернення Заявника, де висловлюються порада,

рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

3.1.3. **Заява (клопотання)** - звернення Заявника із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

3.1.4. **Скарга** - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.

3.2. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), а також викладається в усній або письмовій формах.

3.3. Звернення може бути подано/ направлено на розгляд до Товариства у будь-який спосіб, а саме:

- Поштою (рекомендовані або прості листи), кур'єрською службою, за адресою: 02090, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1. Звернення повинно бути підписано Заявником.

- Email на lombard_garant@ukr.net. Звернення повинно бути оформлене згідно Закону України «Про звернення громадян».

3.4. Основними принципами розгляду звернень споживачів фінансових послуг є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- взаємодія всіх задіяних підрозділів Товариства в процесі розгляду, аналізу звернення, яке отримано Товариством;

- забезпечення клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

3.5. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень споживачів фінансових послуг.

3.6. Товариство здійснює реєстрацію звернень споживачів фінансових послуг відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

3.7. Товариство під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення, згідно підпункту 4.2.1. цього Порядку;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- уповноважений підрозділ/особа Товариства розглядає звернення;
- інформує споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття Головою Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основі.

3.8. Товариство аналізує отримані звернення споживачів фінансових послуг, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших споживачів фінансових послуг які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

3.9. Товариство включає до письмового повідомлення споживача фінансових послуг про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення споживача фінансових послуг; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог споживача фінансових послуг; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі

виявлення ним порушення законодавства України.

3.10. Товариство надсилає відповідь на звернення споживача фінансових послуг письмово з використанням засобів зв'язку, обраних споживача фінансових послуг під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.11. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1. Вимоги до оформлення звернень споживачів фінансових послуг визначені вимогами статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

4.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки):

4.2.1. Всі звернення споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства, та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та централізовано реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронному вигляді.

4.2.2. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

4.2.3. Первинний розгляд звернення проводиться Відповідальним працівником, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

4.2.4. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десяти) днів з дня його надходження.

4.2.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане ініціатором (ми) звернення, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.2.6. Не розглядаються й повторні звернення, від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

4.2.7. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

4.3.1. Первинний розгляд звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, проводиться Відповідальним працівником, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

4.3.2. Звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не

пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

4.3.3. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну адресу, яку було зазначено у зверненні або зазначено Заявником при реєстрації на Вебсайті.

4.3.4. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

5. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

5.1. Заявник може подати/ направити звернення до Національного банку України. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, - Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

5.2. Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати звернення на сторінки офіційного інтернет - представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

5.3. Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:

- звернутися на цілодобову Гарячу лінію контакт-центру Національного Банку України за телефоном 0-800-505-240.

- створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет- представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

- направити електронне звернення на електронну пошту nbu@bank.gov.ua

- надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

- подати письмове звернення на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11-б.

6. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

6.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

6.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

6.3. Запити Національного банку України, листи, що надходять від державних та правоохоронних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

6.4. У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді.

6.5. У разі надходження до Товариства запитів від Національного банку України, реєстрація таких запитів здійснюється в окремому електронному журналі.

6.6. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

7. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

7.1. Товариство забезпечує своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної,

точної та достовірної інформації:

- яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу про умови й порядок його діяльності, як фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства;

- яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг.

7.2. Товариство не укладає договір про надання фінансових послуг у вигляді електронного документа.

7.3. Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного договору про надання фінансових послуг, що підтверджується особистим підписом споживача фінансових послуг на іншому примірнику такого договору.

7.4. Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг:

- умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права клієнта порівняно з правами, встановленими законом;

- у разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг, такі права та обов'язки тлумачиться на користь такого споживача;

- із споживача фінансових послуг не стягуються платежі, відшкодування, штрафні санкції за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги; дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору; дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги.

7.5. Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

7.6. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством.

8. ПОРДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

8.1. Персональні дані споживачів фінансових послуг (далі – Персональні дані) зберігаються Товариством у строк не більше, ніж це необхідно відповідно до мети їх обробки, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

8.2. Персональні дані, крім знеособлених персональних даних, за режимом доступу є інформацією з обмеженим доступом, відповідно, всі вимоги щодо захисту та обмеження доступу до такої інформації поширюються і на Персональні дані.

8.3. Використання Персональних даних співробітниками Товариства здійснюється виключно відповідно до їх професійних чи службових або трудових обов'язків. Співробітники Товариства (Відповідальні особи/підрозділи), які обробляють Персональні дані зобов'язані:

- запобігати втраті Персональних даних або їх неправомірному використанню;

- не допускати розголошення у будь-який спосіб Персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з Персональними даними, крім випадків, установлених чинним законодавством України;

- терміново повідомляти Голову Товариства у разі втрати або неумисного знищення носіїв інформації з Персональними даними; втрати ними ключів від приміщень, сейфів, шаф, де зберігаються Персональні дані; виявлення спроби несанкціонованого доступу до Персональних даних.

8.4. Персональні дані, що подаються до Товариства Клієнтами зберігаються Товариством протягом строку, визначеного законодавством України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансування тероризму.

8.5. Співробітники Товариства допускаються до обробки Персональних даних бази Товариства в автоматизованій системі Товариства лише після їх ідентифікації (логін, пароль). Доступ осіб, які не пройшли процедуру ідентифікації, блокується.

8.6. Автоматизована система Товариства в обов'язковому порядку забезпечується антивірусними та іншими засобами захисту, а також засобами забезпечення безперебійної роботи (у т.ч. безперебійного живлення) елементів системи. Відповідні заходи забезпечує підрозділ ІТ Товариства.

8.7. При переведенні на іншу посаду, яка не передбачає обробки персональних даних бази Товариства, або при звільненні Співробітника, який мав право на обробку персональних даних в автоматизованій системі Товариства, його ідентифікаційні дані (логін, пароль) анулюються, доступ до системи блокується.

8.8. Персональні дані видаляються або знищуються в порядку, встановленому відповідно до вимог чинного законодавства України.

8.9. Персональні дані підлягають видаленню або знищенню у разі:

- закінчення строку зберігання даних, визначеного Законом;
- припинення правовідносин між споживачем фінансових послуг та Товариством, якщо інше не передбачено Законом;
- видання відповідного припису Голови Товариства або визначених ним посадових осіб секретаріату Уповноваженого;
- набрання законної сили рішення суду щодо вилучення даних про споживача фінансових послуг з відповідної Базы персональних даних Товариства.

8.10. У разі виявлення відомостей про особу, які не відповідають дійсності, такі відомості мають бути невідкладно змінені або знищені.

8.11. Знищення Персональних даних здійснюється у спосіб, що виключає подальшу можливість поновлення таких Персональних даних.

8.12. Відповідальність за необхідність видалення Персональних даних, несе Голова Товариства.

9. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

9.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше ніж 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Відповідальний працівник встановлює необхідний термін для його розгляду. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

9.2. Загальний строк розгляду звернень обчислюється з дня, наступного за днем, з якого починається строк (таким днем є день їх надходження та реєстрації), по день направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку розгляду звернення вважається перший після нього робочий день.

9.3. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі поставлені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення та вжиті потрібні заходи щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

9.4. Запити від народних депутатів розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) календарних днів.

9.5. Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів розглядаються і вирішуються не пізніше за терміни, вказані в запиті.

10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

10.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:

10.1.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення на електронну адресу lombard_garant@ukr.net та/або поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

10.1.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 4 цього Порядку.

10.2. Відповідно до частини першої статті 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

- за місцезнаходженням Товариства - згідно з частиною другою статті 27 Цивільного процесуального кодексу України;

- або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача - згідно з частиною п'ятою статті 28 Цивільного процесуального кодексу України.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень споживачів фінансових послуг, покладається на керівників структурних підрозділів.

11.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження та підлягає перегляду не рідше одного разу на 3 роки.

11.3. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

11.4. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівники структурних підрозділів є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

11.5. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному вебсайті Товариства.